

POLITIQUE QUALITE

Evoluant dans un secteur d'activité hautement concurrentiel et en perpétuelle évolution, Coris Bank International Côte d'Ivoire se veut être la banque de référence dans les innovations et l'accompagnement des PME.

Pour ce faire, nous avons élaboré une stratégie triennale 2023 – 2025 pour réaliser notre vision dans le respect de nos valeurs de Confiance, Originalité, Responsabilité, Innovation et Sociabilité.

Cette stratégie s'articule autour des axes suivants :

1. **renforcement de la qualité de service ;**
2. **croissance continue ;**
3. **rentabilité assurée ;**
4. **maitrise des risques ;**
5. **transformation digitale et renforcement du dispositif technologique ;**
6. **développement du capital humain ;**
7. **développement de la finance Islamique (Finance Alternative) ;**
8. **renforcement de la RSE (Renforcement de la Notoriété et de l'image de marque) ;**
9. **Finance verte – Finance inclusive.**

Notre système de management de la qualité, dont la finalité est d'optimiser la création de valeur pour nos clients et autres parties intéressées, est basé sur le management des processus et contribue à décliner nos axes stratégiques au niveau opérationnel à travers des objectifs qualité.

Ces objectifs qualité, corrélés aux objectifs stratégiques, sont orientés vers :

- **L'optimisation de la qualité de service via un dispositif d'écoute adapté et la mise en place de mécanismes favorisant l'amélioration continue de l'expérience client ;**
- **La pérennisation de sa croissance et de son image de marque par la consolidation de ses acquis, le développement de la Finance Islamique ainsi que le renforcement de son dispositif de Responsabilité Sociale et Environnementale ;**
- **La maîtrise des risques et au renforcement du dispositif de gouvernance et la conformité aux exigences légales et réglementaires ;**
- **La promotion de la culture de l'innovation à travers la digitalisation de processus internes et l'initiation d'une offre digitale répondant aux attentes de notre clientèle ;**
- **La consolidation du capital humain en favorisant le développement d'un environnement propice à l'épanouissement professionnel, permettant de stimuler l'implication des équipes dans l'atteinte des ambitions de croissance durable de la banque.**

Pour atteindre les résultats escomptés, la Direction Générale de Coris Bank International Côte d'Ivoire s'engage à :

- **Identifier et répondre aux attentes des clients et des autres parties intéressées en les intégrant dans la planification du Système de Management de la Qualité ;**
- **Planifier et améliorer durablement le Système de Management de la Qualité en allouant toutes les ressources nécessaires à sa mise en œuvre ;**
- **Former et sensibiliser le personnel afin de développer la culture qualité et la recherche de l'excellence ;**
- **Veiller à l'amélioration des processus en garantissant la maîtrise des risques, la prise en compte des exigences légales et réglementaires ainsi que des opportunités liées à son environnement ;**
- **Renforcer le système d'information afin de garantir la qualité de service et la fiabilité de l'information comptable et financière ;**
- **Assurer l'efficacité du système de management de la qualité et de son adaptation permanente aux nouveaux enjeux.**

L'ensemble de mes collaborateurs est appelé à s'approprier les dispositions contenues dans la politique de management de la qualité et à s'engager dans la quête permanente de l'excellence.



Abdoul-Moumoune YOUNOUSSI
Directeur Général